

Begrippenlijst beheer en onderhoud GMS wegkantsysteem

.....

Begrip	Definitie
Applicatiebeheer	Het in standhouden van de applicatie (beheren en onderhouden) gedurende de gehele lifecycle van de applicatie.
Adaptief onderhoud	Het aanpassen van het systeem als gevolg van wijzigingen in de omgeving of het gebruik ervan.
Beheer	De uitvoering van werkzaamheden gericht op het in goede staat behouden van de te beheren objecten.
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid is gedefinieerd als de mate waarin een wegkantsysteem gedurende de overeengekomen servicetijd beschikbaar is voor de beoogde gebruikers en de meetrapporten vanuit het GMS wegkantsysteem worden verstuurd en door het centrale GMS systeem worden ontvangen. De periode van onbeschikbaarheid wordt gemeten over de tijd dat het systeem daadwerkelijk niet beschikbaar is. De beschikbaarheid wordt gemeten gedurende het strooiseizoen. Geplande onbeschikbaarheid als gevolg van onderhoudswerkzaamheden van Opdrachtnemer of derden vallen buiten de berekening van de beschikbaarheid van de betreffende dienst. De wegdeksensoren tellen hierbij niet mee voor de berekening van de beschikbaarheid. Op deze componenten zijn uiteraard wel de afgesproken reactie- en reparatietijden van toepassing.
Calamiteit	Een gebeurtenis die door overmacht (d.w.z. oorzaak buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer) tot stand is gekomen en die de dienstverlening aanzienlijk of totaal ontregelt. Voorbeelden van calamiteiten zijn: (regionale) stroomstoring, uitval van externe datacommunicatielijnen, brand in gebouwen, explosie, evacuatie, schade door weggebruiker, enz.
Correctief onderhoud	Het oplossen van fouten en incidenten in het systeem. Het correctief onderhoud is er op gericht het systeem (weer) te laten functioneren conform de wijze zoals in het Ontwerp is vastgelegd.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures. Dit document bevat een beschrijving van hoe de aanbieder van diensten is georganiseerd, hoe de dienstverleningsprocessen ingericht zijn (met verwijzingen naar handboeken, werkafspraken of werkprocedures), hoe kwaliteit vorm wordt gegeven, enz.
ICT Centrale Service Desk	Het loket binnen RWS waar eindgebruikers van het GMS (van zowel RWS als van de betrokken Provincies) contact kunnen opnemen voor het melden van incidenten, wijzigingen en autorisaties met betrekking tot GMS. De ICT

	Centrale Service Desk maakt onderdeel uit van de CIV service organisatie.
Opdrachtgever	RWS/CIV
Opdrachtnemer	Beheer en onderhoudsleverancier GMS-2 wegkantsysteem en sensoren.
Onderhouds window	Overeengekomen tijdsperiode waarin het onderhoud zowel technisch als applicatief kan worden uitgevoerd.
Preventief onderhoud	Het onderhouden van het systeem om eventueel optredende incidenten en ongewenste situaties te voorkomen.
Service window	De tijd waarbinnen de volledige ondersteuning in het kader van deze Vraagspecificatie wordt geleverd.
Service integrator	Opdrachtnemende partij die naast zijn primaire eigen B&O verantwoordelijkheid ook verantwoordelijk is voor de aansturing en de kwaliteit van informatie over dienstverlening van door RWS gecontracteerde partijen.
Reactietijd	In het kader van deze Vraagspecificatie wordt de reactietijd gedefinieerd als de tijd tussen: (a) de melding door Rijkswaterstaat aan de daartoe geëigende servicedesk van de Opdrachtnemer; (b) de start van de analyse van de oplossing door de Opdrachtnemer.
Reparatietijd	In het kader van deze Vraagspecificatie wordt de reparatietijd gedefinieerd als de tijd tussen: (a) Einde van de reactietijd; (b) voltooiing van de oplossing door de Opdrachtnemer door terugkoppeling aan Rijkswaterstaat dat de storing is opgelost. In geval Opdrachtnemer afhankelijk is van een opdracht van RWS, wordt de hersteltijd berekend vanaf het moment van opdracht.
RfC	Request For Change – Wijzigingsverzoek.
Ijking	Specifieke componenten van het GMS wegkantsysteem dienen periodiek te worden geijkt. Het ijken bestaat uit het vaststellen van de afwijking ten opzichte van een hogere standaard en het opheffen van de eventuele afwijking.
Technisch Beheer	Alle beheertaken die nodig zijn voor het accepteren, installeren en operationeel maken en houden van informatiesystemen en technische infrastructuur.
7 x 24 uur	Support wordt geleverd gedurende 7 dagen van de week, 24 uur per dag.
Werkdagen	Die kalenderdagen in het jaar die niet zijn aangemerkt als zaterdag, zondag of officiële feestdag.